# การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

Public Service Provision of Nakhon Sawan City Municipality, Mueang District, Nakhon Sawan Province

พรรณอร วันทอง[1] และพิเชฐธ์ วันทอง[2]

Phan-on Wantong and Pichet Wantong

Received: October 06, 2026

Revised: October 26, 2026

Accepted: October 27, 2026

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณะ และ 2) เสนอแนวทางการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 76,055 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเคร็จซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.952 สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปความ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = .50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดบริการที่ตรงเวลา ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = .53) รองลงมา คือ ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.89, S.D. = .57) ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = .56) และด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.86, S.D. = .65) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดบริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 3.85, S.D. = .62) และ 2) แนวทางการจัดบริการสาธารณะของ

[1] มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ; Nakhon Sawan Rajabhat University

[2] สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ ; The Permanent Secretary, Ministry of Education

Corresponding author, e-mail: Phanon.wan2526@gmail.com, Tel.081-7977407

เทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ควรดำเนินการดังนี้ (1) ด้านการจัดบริการอย่างเสมอภาค ควรให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะกับประชาชนทุกกลุ่มโดยเจ้าหน้าที่จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ (2) ด้านการจัดบริการที่ตรงเวลา ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจนโดยไม่ปล่อยให้ประชาชนต้องรอนาน (3) ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ ควรให้ความสำคัญกับการสำรวจความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาใช้วางแผนการบริการสาธารณะ (4) ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการจัดบริการสาธารณะ และ (5) ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ควรมุ่งพัฒนาการจัดบริการสาธารณะโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการให้บริการ

**คำสำคัญ**: การจัดบริการสาธารณะ, แนวทาง, เทศบาลนครนครสวรรค์

## Abstract

This research aimed to 1) study the level of public service provision and 2) propose guidelines for public service provision of Nakhon Sawan City Municipality, Mueang District, Nakhon Sawan Province. This study employed a mixed-methods design. For the quantitative phase, the population consisted of 76,055 residents of Nakhon Sawan City Municipality, from which a sample of 384 was determined using Krejcie and Morgan's table. The research instrument was a questionnaire with item-objective congruence (IOC) indices ranging from 0.67 to 1.00 and a reliability coefficient of .952. The statistics used were frequency, percentage, mean, and standard deviation. For the qualitative phase, in-depth interviews were conducted with 11 key informants, and the data were analyzed through content analysis and summarization. The results revealed the following: 1) The overall level of public service provision of Nakhon Sawan City Municipality was high ($\overline{X}$ = 3.88, SD = 0.50). When considered by aspect, timely service had the highest mean ($\overline{X}$ = 3.91, SD = 0.53), followed by continuous service ($\overline{X}$ = 3.89, SD = 0.57), adequate service ($\overline{X}$ = 3.88, SD = 0.56), and progressive service ($\overline{X}$ = 3.86, SD = 0.65), whereas equitable service had the lowest mean ($\overline{X}$ = 3.85, SD = 0.62). 2) The guidelines for public service provision of Nakhon Sawan City Municipality are as follows: (1) for equitable

service, the municipality should prioritize providing public services to all groups of residents without discrimination by officials; (2) for timely service, it should clearly specify the duration of each type of service to prevent long waiting times; (3) for adequate service, it should prioritize surveying residents' needs to inform public service planning; (4) for continuous service, it should develop a business continuity plan for public service provision; and (5) for progressive service, it should improve public service provision by adopting digital technology and innovation.

**Keywords:** Public Service Provision, Guidelines, Nakhon Sawan City Municipality

## บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 บัญญัติว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) หน่วยงานภาครัฐ มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความกินดีอยู่ดีของประชาชน โดยทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ออกกฎหมาย ควบคุมดูแล และให้บริการสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (อมรรัตน์ สายใจ, 2562) การให้บริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ทำให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ลดความเหลื่อมล้ำ ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560) การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน ความสามารถของบุคลากรที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับรู้ถึงปัญหาในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (สุกัญญา เอมอิ่มธรรม, 2563)

เทศบาลนครนครสวรรค์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีพื้นที่ครอบคลุม 5 ตำบล เป็นศูนย์กลางราชการ การค้า การศึกษา และการแพทย์ มี

ลักษณะของพื้นที่เป็นชุมชนริมแม่น้ำเจ้าพระยาและแม่น้ำปิง ชุมชนโดยรอบสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ และบริเวณชุมชนเดิมซึ่งเป็นพื้นที่ใจกลางเมืองของเทศบาล มีเอกลักษณ์ในลักษณะของชุมชนการค้าแบบดั้งเดิม ซึ่งจะเห็นได้ว่าขนาดพื้นที่ของเทศบาลนครนครสวรรค์มีขนาดใหญ่โต และประชากรจำนวนมาก ทำให้เทศบาลต้องแบกรับภาระในการจัดบริการสาธารณะค่อนข้างมาก และถือเป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญยิ่งเพราะการจัดบริการสาธารณะที่ดีและมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงมีนักวิชาการกล่าวว่า “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพ และความสามารถในการบริหารงาน” หากประชาชนมีความพึงพอใจสูงย่อมแสดงถึงความสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ในทางกลับกันหากประชาชนมีความพึงพอใจต่ำ อาจสะท้อนถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานที่จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง (ศริลินทิพย์ สระสิทธิ์, 2567)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

2. เพื่อเสนอแนวทางการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 76,055 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การจัดบริการอย่างเสมอภาค การจัดบริการที่ตรงเวลา การจัดบริการอย่างเพียงพอ การจัดบริการอย่างต่อเนื่อง และการจัดบริการอย่างก้าวหน้า และตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทดสอบความตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง IOC ระหว่าง 0.67 - 1.00 และการทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบแอลฟา (Alpha-Reliability Coefficient) ชุดทดลองใช้ 0.926 และชุดจริง 0.952 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 11 คน ประกอบด้วย นักวิชาการ 4 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน และประชาชนผู้แทนประจำตำบล 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างแนวทางการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แนวทางการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปความ

## สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 มีอายุระหว่าง 41–50 ปีมากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = .50) และ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดบริการที่ตรงเวลา ($\overline{X}$ = 3.91, S.D. = .53) รองลงมา คือ ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.89, S.D. = .57) ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = .56) และด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.86, S.D. = .65) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดบริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 3.85, S.D. = .62) ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ (n = 384)

| ด้าน | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ | ลำดับ |
|---|---|---|---|---|
| 1. การจัดบริการอย่างเสมอภาค | 3.85 | .62 | มาก | 5 |
| 2. การจัดบริการที่ตรงเวลา | 3.91 | .53 | มาก | 1 |
| 3. การจัดบริการอย่างเพียงพอ | 3.88 | .56 | มาก | 3 |
| 4. การจัดบริการอย่างต่อเนื่อง | 3.89 | .57 | มาก | 2 |
| 5. การจัดบริการอย่างก้าวหน้า | 3.86 | .65 | มาก | 4 |
| **ภาพรวม** | **3.88** | **.50** | **มาก** | |

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

1) ด้านการจัดบริการอย่างเสมอภาค เทศบาลนครนครสวรรค์ควรให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะกับประชาชนทุกกลุ่มโดยเจ้าหน้าที่จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ และควรมีการจัดบริการสาธารณะให้ครอบคลุมในพื้นที่ของชุมชนเมือง และพื้นที่รอบนอกชุมชนเมืองที่อยู่ห่างไกล และควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับกลุ่มประชาชนที่มีความเปราะบางและต้องการบริการสาธารณะเป็นกรณีพิเศษ อาทิ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น อีกทั้งเทศบาลควรมีการ กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะที่ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ในแต่ละกลุ่มที่มีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป และใช้มาตรฐานเดียวกัน และควรปรับปรุง สร้าง และพัฒนาช่องทางในการจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลายเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีข้อจำกัดแตกต่างกันตามศักยภาพ รวมถึงในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเทคโนโลยีมีความก้าวหน้า เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มประชากรที่ไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีหรือเข้าถึงเทคโนโลยีได้ยาก อาทิ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ยากไร้ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำใน

การเข้าถึงบริการได้ และควรพัฒนาระบบร้องเรียนที่มีประสิทธิผล มีความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนหรือเสนอปัญหาได้สะดวก และเมื่อพบปัญหา หรือข้อร้องเรียนสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

2) ด้านการจัดบริการที่ตรงเวลา เทศบาลนครนครสวรรค์ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบและสามารถคำนวณระยะเวลาเสร็จสิ้นในการรับบริการดังกล่าวได้โดยไม่ปล่อยให้ประชาชนต้องรอนาน และควรให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น นำระบบการจองคิวรับบริการแบบออนไลน์ดังหน่วยงานอื่น ๆ มาใช้ในการให้บริการ ควรพัฒนาระบบการติดตามสถานะคำร้องต่าง ๆ ที่ประชาชนยื่นดำเนินการเพื่อบรรเทาความทุกข์ อาทิ น้ำท่วม ภัยพิบัติ และประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะคำร้องของตนได้ตลอดเวลา รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการยื่นคำร้อง อาทิ ผู้รับผิดชอบเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานของประชาชนผู้รับบริการ และควรให้ความสำคัญกับการจัดลำดับความสำคัญ และเร่งด่วนของปัญหาที่ประชาชนในเขตเทศบาลประสบ อาทิ ถนนชำรุด ไฟฟ้าดับ น้ำท่วม หรือเหตุอื่นที่เป็นอันตรายร้ายแรงและก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สิน

3) ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ พบว่า เทศบาลนครนครสวรรค์ควรให้ความสำคัญกับการสำรวจความต้องการของประชาชนและนำมาใช้วางแผนการบริการสาธารณะที่อยู่บนพื้นฐานความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และควรดำเนินการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเพียงพอ อาทิ บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ เป็นต้น ให้เหมาะสมกับจำนวนประชาชนและพื้นที่ให้บริการของเทศบาล ส่วนในพื้นที่ประชากรหนาแน่นควรจัดบริการและทรัพยากรให้เหมาะสมกับขนาดประชากรและพื้นที่ ควรมีแนวทางการจัดบริการสาธารณะเชิงรุกในชุมชนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่อยู่พื้นที่ห่างไกล ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือกลุ่มเปราะบาง อาทิ หน่วยบริการเคลื่อนที่ หน่วยตรวจสุขภาพเคลื่อนที่ การรับเรื่องร้องเรียนเคลื่อนที่ รวมถึงการเตรียมทรัพยากรสำรองในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะน้ำท่วมซึ่งพื้นที่ในเขตเทศบาลบางพื้นที่มีความเสี่ยงในเรื่องของอุทกภัยอยู่เสมอ ซึ่งการจัดบริการสาธารณะดังกล่าว นอกจากความเพียงพอแล้วเทศบาลควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการสาธารณะนั้นด้วยเช่นกัน

4) ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการจัดบริการสาธารณะ จัดลำดับความสำคัญ จำเป็น และเร่งด่วน โดยเฉพาะบริการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ควรพัฒนาช่องทางบริการแบบออนไลน์ให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงควรพัฒนาระบบการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผน

ฉุกเฉินในกรณีเกิดภัยพิบัติเพื่อสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงที โดยเทศบาลควรมุ่งเน้นการจัดบริการสาธารณะที่เน้นหลักของความสม่ำเสมอ ไม่หยุดชะงัก และสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะเกิดปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ฉุกเฉินทุกกรณี รวมถึงเป็นบริการสาธารณะที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

5) ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า เทศบาลนครนครสวรรค์ควรมุ่งพัฒนาการจัดบริการสาธารณะโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการสาธารณะ ควรพัฒนาระบบบริการสาธารณะสู่ระบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ควรพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็น Smart City ให้มีความชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากขึ้น รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว และประชาสัมพันธ์การเป็น Smart City ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง พัฒนาระบบบริการสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์ม และช่องทางออนไลน์ ที่มีความหลากหลาย รอบด้าน ครอบคลุมทุกบริการสาธารณะ และครอบคลุมทุกเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาล รวมถึงการปรับปรุง และพัฒนาบริการสาธารณะให้มีความทันสมัย สะดวกสบาย เข้าถึงง่ายอยู่ตลอดเวลา และสม่ำเสมอ โดยเน้นความต้องการของประชาชนเป็นที่ตั้ง และคำนึงถึงความคุ้มค่า ความปลอดภัยของข้อมูล และความสามารถของประชาชนในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ และปัจจัยสำคัญของการพัฒนา คือ บุคคลากรผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง สามารถใช้ระบบและโปรแกรมต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างรอบด้าน

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลนครนครสวรรค์เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ มีงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินการจัดบริการสาธารณะ มีทรัพยากรที่หลากหลาย รวมถึงมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดบริการสาธารณะที่มีตวามรู้ ความสามารถ จึงทำให้ผลการศึกษาวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรุ่ง อังคณานนท์ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการสาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม

อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชิรญาณ์ เจียประเสริฐ (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดบริการที่ตรงเวลา รองลงมา คือ ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ และด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดบริการอย่างเสมอภาค ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศักยภาพของเทศบาลนครนครสวรรค์ที่มีความพร้อมในทุกด้าน มีขอบเขตพื้นที่ในความรับผิดชอบที่มีความเจริญ มีอาคารสถานที่ในการรองรับการให้บริการประชาชน มีเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและมีความรู้ความสามารถ มีงบประมาณในการบริหารจัดการอย่างเพียงพอ และมีผู้บริหารที่มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นไปตามหลักการจัดบริการสาธารณะ การให้บริการมีระเบียบ ขั้นตอน มีความรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนรับทราบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงาน และมีมาตรฐานให้บริการแบบเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท (Millett, 1954 :) ที่เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะ 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณวัศพล พานทอง (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ดีมั่น (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรอรรคพล พรรคพล และคณะ

(2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า แนวทางการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีดังนี้

1) ด้านการจัดบริการอย่างเสมอภาค เทศบาลนครนครสวรรค์ควรให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะกับประชาชนทุกกลุ่มโดยเจ้าหน้าที่จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ และควรมีการจัดบริการสาธารณะให้ครอบคลุมในพื้นที่ของชุมชนเมือง และพื้นที่รอบนอกชุมชนเมืองที่อยู่ห่างไกล และควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับกลุ่มประชาชนที่มีความเปราะบาง และใช้มาตรฐานเดียวกัน และควรปรับปรุง สร้าง และพัฒนาช่องทางในการจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลายเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีข้อจำกัดแตกต่างกัน และควรพัฒนาระบบร้องเรียนที่มีประสิทธิผล มีความเป็นธรรม สามารถร้องเรียนหรือเสนอปัญหาได้สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรอรรคพล พรรคพล และคณะ (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า แนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1) อำนวยความสะดวกแนะนำให้คำปรึกษาเอาใจใส่ 2) การพูดจาไพเราะน่าฟังสุภาพมีความจริงใจ 3) มีน้ำใจเอาใจใส่ มีความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกันและ 4) วางตัวอย่างเหมาะสมสุภาพเรียบร้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรให้ความสำคัญกับเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และเน้นความเป็นธรรม

2) ด้านการจัดบริการที่ตรงเวลา เทศบาลนครนครสวรรค์ควรกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบและสามารถคำนวณระยะเวลาเสร็จสิ้นในการรับบริการดังกล่าวได้ ควรให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น และควรให้ความสำคัญกับการจัดลำดับความความสำคัญ และเร่งด่วนของปัญหาที่ประชาชนในเขตเทศบาลประสบ อาทิ ถนนชำรุด ไฟฟ้าดับ น้ำท่วม หรือเหตุอื่นที่เป็นอันตรายร้ายแรงและ

ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ควรให้ความสำคัญกับเรื่องระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด คือ เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ เทศบาลควรจะจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

3) ด้านการจัดบริการอย่างเพียงพอ เทศบาลนครนครสวรรค์ควรให้ความสำคัญกับการสำรวจความต้องการของประชาชน และนำมาใช้วางแผนการบริการสาธารณะ ควรดำเนินการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเพียงพอให้เหมาะสมกับจำนวนประชาชนและพื้นที่ให้บริการของเทศบาล ควรมีแนวทางการจัดบริการสาธารณะเชิงรุกในชุมชนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่อยู่พื้นที่ห่างไกล การเดินทางไม่สะดวก ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือกลุ่มเปราะบาง รวมถึงการเตรียมทรัพยากรสำรองในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน และเทศบาลควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการสาธารณะนั้นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เน้นเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความเหมาะสม เพียงพอ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติยากร จันทร์งาม (2567) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมหาเจริญ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมหาเจริญ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว 1) การออกกฎหมายข้อบังคับต้องเป็นไปตามที่กฎหมายให้ไว้ 2) การให้บริการต้องไม่เลือกปฏิบัติ 3) วางแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรสาธารณะในเรื่องการป้องกันสาธารณภัย อาทิ เรื่องแหล่งน้ำ และอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม 4) พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปตรวจสอบค่าใช้จ่ายการดำเนินการต่าง ๆ ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ

4) ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในการจัดบริการสาธารณะ จัดลำดับความสำคัญ จำเป็น เร่งด่วน โดยเฉพาะบริการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ควรพัฒนาช่องทางบริการแบบออนไลน์ ที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงควรพัฒนาระบบการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก จัดทำแผนฉุกเฉินในกรณีเกิดภัยพิบัติเพื่อสามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างทันท่วงที โดยเทศบาลควรมุ่งเน้นการจัดบริการสาธารณะที่เน้นหลักของความสม่ำเสมอ ไม่หยุดชะงัก และสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะเกิดปัญหา อุปสรรค หรือสถานการณ์ฉุกเฉินทุกกรณี รวมถึงเป็นบริการสาธารณะที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เน้นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยพร อินทะพรม (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรขวนขวายช่วยเหลือกิจการงานสงเคราะห์บำเพ็ญประโยชน์สาธารณะตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตในท้องถิ่นให้มีคุณภาพให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และควรดูแลสุขทุกข์ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และควรให้บริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นไปอย่างก้าวหน้า

5) ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลนครนครสวรรค์ควรมุ่งพัฒนาการจัดบริการสาธารณะโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการสาธารณะ ควรพัฒนาระบบบริการสาธารณะสู่ระบบดิจิทัล ควรพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็น Smart City เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาระบบบริการสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์ม และช่องทางออนไลน์ ที่มีความหลากหลาย และพัฒนาบริการสาธารณะให้มีความทันสมัย สะดวกสบาย เข้าถึงง่าย ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง สามารถใช้ระบบ และโปรแกรมต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ

ให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างรอบด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ สุทธิรักษ์ และคณะ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ได้แก่ การจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบผลิตน้ำประปาให้ทันสมัย นำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการให้บริการทางด้านการเงิน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เน้นเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

## องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ ดังแผนภาพที่ 1




**ภาพที่ 1** แนวทางการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดบริการสาธารณะโดยกำหนดมาตรฐานในการให้บริการสำหรับประชาชนทุกคน และสามารถตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการได้

2.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดบริการสาธารณะโดยจัดทำแผนผังกระบวนการในการให้บริการ และกำหนดระยะเวลาการให้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน

3.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดบริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากร ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอกับบริบทของพื้นที่

4.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดทำแผนการจัดบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสภาพปัญหาตามบริบทพื้นที่ของชุมชน

5.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรดำเนินการปรับปรุง พัฒนา ระบบการจัดบริการสาธารณะโดยนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรปลูกฝังจิตสาธารณะในการให้บริการกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเต็มใจ ทุ่มเท สุภาพ เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ

2.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดบริการสาธารณะที่ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการ และวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่มีความซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาการดำเนินงานให้สั้นลง

3.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดบริการสาธารณะเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ลดการแออัดในการเข้ารับบริการ ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว

4.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรจัดระบบบริการสาธารณะที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดเวลา

5.เทศบาลนครนครสวรรค์ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบ นวัตกรรมการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานร่วมด้วยเพื่อได้ข้อมูลที่ครอบคลุมรอบด้านทั้งผู้นำนโยบายมาปฏิบัติ และผู้ที่ได้รับผลจากการดำเนินนโยบาย

2. ควรศึกษาวิจัยกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกัน

3. ควรดำเนินการสนทนากลุ่มแนวทางการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยันข้อมูลที่สามารถเป็นต้นแบบให้กับท้องถิ่นอื่นได้

## คำรับรองและการเปิดเผยข้อมูลของผู้เขียน

**1. การเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)**

ผู้เขียนขอยืนยันว่าไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจมีอิทธิพลต่อการออกแบบ การดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการนำเสนอผลการวิจัย

**2. การใช้ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดทำต้นฉบับ (Generative AI and AI-assisted Technologies in the Writing Process)**

ผู้เขียนขอยืนยันว่าไม่มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสนับสนุนในการจัดทำต้นฉบับบทความฉบับนี้ รวมถึงการสร้างภาพประกอบ

**3. คำรับรองเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล (Data Availability Statement)**

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยสามารถขอได้จากผู้เขียนหลักตามคำขอที่สมเหตุสมผล ทั้งนี้ ข้อมูลที่อาจระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะไม่ถูกเปิดเผย เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

**4. คำรับรองด้านจริยธรรมการวิจัย (Ethics Statement)**

ไม่มีการขอเลขจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเท่านั้น และมีการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วยเกี่ยวข้องถึงแนวทางไม่มีผลกระทบใด ๆ

**5. แหล่งทุนสนับสนุนการวิจัย (Funding)**

การวิจัยนี้ไม่ได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานใด

**6. การระบุบทบาทของผู้มีส่วนร่วมตามหลัก CRediT**

พรรณอร วันทอง: การสร้างแนวคิด, ระเบียบวิธีวิจัย, การตรวจสอบความถูกต้อง, การวิเคราะห์เชิงรูปแบบ, การดำเนินการวิจัย, การจัดการข้อมูล, การเขียนฉบับร่างต้นฉบับ, การเขียนทบทวนและแก้ไข, การแสดงภาพ, การบริหารโครงการ

พิเชฐร์ วันทอง: การสร้างแนวคิด, การดำเนินการวิจัย, การจัดหาทรัพยากร, การกำกับดูแล, การเขียนทบทวนและแก้ไข

## เอกสารอ้างอิง

ชัยพร อินทะพรม. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลนาแซง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 5*(1).

ฐิติยากร จันทร์งาม และเกษฎา ผาทอง. (2567). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมหาเจริญ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี, 7*(3), 625–641. https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/5027

ณวัศพล พานทอง. (2561). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. คลังปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา. https://buuir.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/8574

ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. คลังปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา. https://buuir.buu.ac.th/handle/1234567890/7259

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). วิญญูชน.

เบญจมาศ สุทธิรักษ์. (2565). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์].

พชรอรรคพล พรรคพล, สยามพร พันธไชย, พระครูสุตวรธรรมกิจ, และพระพลากร สุมงฺคโล (อนุพันธ์). (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์, 5*(4), 359–372. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/264112

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 1–90.

ศริลินทิพย์ สระสิทธิ์, ธนัสถา โรจนตระกูล, และกัมปนาท วงษ์วัฒน์พงษ์. (2567). การปรับเปลี่ยนองค์การภาครัฐสู่ยุค Digital 4.0: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 7*(3), 233–244. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/assr/article/view/276260

สุกัญญา เอมอิ่มธรรม. (2563). *การบริหารการบริการสาธารณะผู้สูงอายุในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุนารี แสนพยุห์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์].

เสาวลักษณ์ ดีมั่น. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

อมรรัตน์ สายใจ. (2562). การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 4*(2), 1–17. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/246256

อรุณรุ่ง อังคณานนท์. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการสาธารณะและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์].

อาชิรญาณ์ เจียประเสริฐ. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 6*(2), 337–345. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD/article/view/266804

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607–610. https://doi.org/10.1177/001316447003000308

Millett, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.